

Negative Bewertungen löschen? Online Reputation Management schützt das Unternehmensimage im Internet

Bewertungsportale setzen sich als ein zentraler Entscheidungsfaktor beim Online-Shopping, aber auch im lokalen Einzelhandel immer mehr durch. Kritische Kommentare von Kunden oder schwache Ratings können den Umsatz spürbar beeinträchtigen. Mit professionellem Online Reputation Management lassen sich die Chancen der Bewertungsportale aktivieren und Risiken reduzieren.

Die aktuellen Schlagzeilen um Yelp und QYPE zeigen es: Bewertungsportale entwickeln sich immer mehr zu einem entscheidenden Faktor für Kundenvertrauen und Markenreputation – und damit zu einem zentralen Umsatzfaktor. Mehrere Studien aus den vergangenen Monaten beweisen, dass immer mehr Konsumenten auf Online-Ratings und Rezensionen zurückgreifen, bevor sie eine Kaufentscheidung fällen – und auch selber verstärkt Bewertungen und persönliche Erfahrungen mit Marken, Produkten und auch lokalen Dienstleistern in den Social Media teilen. Wie der Branchenverband BITKOM vor wenigen Monaten ermittelte, haben bereits 51 Prozent der deutschen Internetuser mindestens einmal in sozialen Medien Feedback zu Produkten oder Dienstleistungen hinterlassen; dies entspricht 28 Millionen Verbrauchern. „Kundenbewertungen sind für Online-Händler zur wichtigsten Währung geworden“, fasste BITKOM-Geschäftsführer Bernhard Rohleder die Umfrageergebnisse Mitte 2013 zusammen. Wie außerdem der „2013 Local Consumer Review Survey“ zeigt, bieten die Bewertungsportale vor allem für lokale Händler und Betriebe viele Chancen, Kundenvertrauen aufzubauen und den Umsatz zu stimulieren: Rund 83 Prozent der Konsumenten lesen Kommentare und Bewertungen zu KMU und anderen Kleinbetrieben vor Ort, bevor sie sich für den Kauf oder eine Beauftragung entscheiden.

Doch wie sollen Unternehmen auf die neuen Realitäten in den sozialen Medien reagieren – und wie lassen sich Bewertungsportale für die Kundengewinnung einsetzen? Und vor allem: Wie lassen sich Risiken für die Online Reputation reduzieren wenn Kunden kritische Einträge in Yelp oder anderen Portalen hinterlassen? Lassen sich negative Bewertungen löschen?

Der OnlineMarketingBerater betreut Unternehmen aus verschiedensten Branchen im Bereich Online Reputation und verfolgt eine Strategie, die auf aktives Management und kontinuierliches Monitoring von Portalen setzt. Im ersten Schritt erfolgt die Übernahme bestehender Unternehmensprofile in Bewertungsportalen; erst dann besteht die Möglichkeit, Informationen zum Betrieb – zum Beispiel Kontaktinformationen – auf dem aktuellen Stand zu halten und offizielle Stellungnahmen zu kritischen Kommentaren zu veröffentlichen. Parallel setzt *Der OnlineMarketingBerater* verschiedene Monitoring-Tools ein, um neue Kommentare und Sterne-Ratings auswerten und potenzielle Gefährdungen der Online Reputation erkennen zu können. So lässt sich zeitnah und wirksam mit Stellungnahmen oder auch individuellen Kulanzlösungen auf kritische Bewertungen reagieren und Kundenvertrauen zurückgewinnen. Darüber hinaus übernimmt *Der OnlineMarketingBerater* die Integration positiver Kundenreaktionen und Ratings in offizielle Internetauftritte, zum Beispiel durch spezielle Testimonialseiten oder den

Einbau von Badges auf der Unternehmenwebsite, die das aktuelle Sterne-Rating in einem Branchenportal anzeigen.

Weitere aktuelle Nachrichten zum Reputation Management im Internet:
<http://www.online-marketing-berater.com>

Der OnlineMarketingBerater

Mit einem bundesweiten Expertennetzwerk entwickelt *Der OnlineMarketingBerater* für Kunden aus verschiedenen Branchen individualisierte Lösungskonzepte zur Umsatz- und Reputationssteigerung im Internet. Das Leistungsportfolio umfasst mit den Bereichen Suchmaschinenoptimierung (SEO), Google AdWords (SEA), Social Media Marketing (SMM), Internet Public Relations (IPR), und Online Reputation Management (ORM) alle wesentlichen Disziplinen, die heute im Online Marketing und damit in der digitalen Geschäftswelt erfolgsentscheidend sind.

Der OnlineMarketingBerater betreibt Niederlassungen in Würzburg, Frankfurt am Main und Stuttgart.

Der OnlineMarketingBerater
Peter Zahn

Mozart-Center
Berliner Platz 12
97080 Würzburg

Tel.: +49 (0) 931 - 260 27500
Fax: +49 (0) 931 - 260 2750-29

E-Mail: presse@online-marketing-berater.com
Internet: <http://www.online-marketing-berater.com>